

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1) Verifica dei tempi di risposta alla RDA perfezionata	Invio di almeno 3 soluzioni di Viaggio previste entro il termine indicato nel Capitolato Tecnico.	Capitolato tecnico paragrafo 2	Verifica attraverso il confronto delle date di invio delle soluzioni e il termine previsto da CT.	Proposte di viaggio inviate dal Fornitore all'Istituto Scolastico.	Conforme: T ≤ termine previsto da Capitolato Tecnico. Non Conformità lieve: termine previsto da Capitolato Tecnico < T ≤ termine previsto da Capitolato Tecnico + 2 giorni lavorativi e consecutivi. Non conformità grave: T > termine previsto da Capitolato Tecnico + 2 giorni lavorativi e consecutivi.	si
	C.2) Emissione fattura relativa alle spese per i documenti di viaggio emessi	Verificare la conformità dell'emissione delle fatture in termini di correttezza: - degli importi riportati nelle fatture, rispetto al totale fatturato composto dal totale complessivo del Viaggio e dal mark up applicato; - che il totale complessivo sia coerente con i costi affrontati dall'Agenzia di viaggio per la prenotazione dei servizi oggetto del viaggio (alberghi, aerei, treno, etc..)	Capitolato tecnico paragrafo 4	Verifica attraverso il confronto: - dei costi dei servizi sostenuti e il valoreriportato nella relative fatture;	Fatture, Documenti di viaggio ed eventuali fatture degli operatori finali.	Conforme: correttezza nell'emissione delle fatture. Non conformità Grave: non correttezza nell'emissione delle fatture.	no